**רשות ההסתדרות לצרכנות**

**דו"ח התפלגות תלונות לפי תחומים לשנת 2017**

להלן התפלגות התחומים הצרכניים של תלונות במדגם של 2000 תלונות שהופנו לרשות ההסתדרות לצרכנות בשנת 2017:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **מס"ד** | **נושא** | **% מכלל התלונות** |
| **1** | מוצרי חשמל | 13% |
| **2** | רהיטים | 12% |
| **3** | תקשורת | 12% |
| **4** | בעלי מלאכה ונותני שירותים | 9% |
| **5** | ביגוד והנעלה | 8% |
| **6** | עסקאות שיווק מרחוק | 7% |
| **7** | ביטוחים שונים | 6% |
| **8** | תיירות ונופש, שרותי הארחה | 4% |
| **9** | ציוד לבית ולגן | 4% |
| **10** | מזון | 3% |
| **11** | מטהרי מים ומתקני שתיה ביתיים | 3% |
| **12** | רכב ומוסכים | 2% |
| **13** | תכשיטים תיקים שעונים ואביזרי אופנה | 2% |
| **14** | חוגים וקורסים | 2% |
| **15** | שרותי קוסמטיקה ואסתטיקה | 2% |
| **16** | בריאות וקופות חולים | 2% |
| **17** | בנקאות וכרטיסי אשראי | 2% |
| **ש ו נ ו ת** | תחבורה, תאגידי מים, דוחות, קנסות, מועדוני הנחות, מועדוני כושר, בריאות, משרדי הכרויות ושידוכים, תווי קניה, זיכויים וכו'.... | 7% |

**מוצרי חשמל (כ–13%)**

תחום מוצרי החשמל עלה השנה לראש מצעד התלונות, בתחום זה הכוונה לתלונות על מוצרי חשמל כגון: מקררים, מכונות כביסה, טלוויזיה, תנורי אפיה, ושאר מוצרי החשמל הביתיים.

התלונות מתייחסות בעיקר לאי אספקה במועד, פגמים שונים במוצרים, תקלות חוזרות ונשנות, אחריות לא מספקת, אי גילוי נאות של תכונות המוצר, שירות גרוע ואיכות חומרים ירודה, אי עמידה בזמני תיקוני המוצרים, מחלוקות בעניין ביטולי העסקאות בהתאם לתקנות ביטולי עסקות וכיוצ"ב.

**חברות תקשורת (כ–12%)**

הכוונה לחברות כבלים ולווין, חברות סלולריות ואינטרנט

תחום התקשורת ביחד עם ענפי החשמל והרהיטים מוביל "את מצעד" התלונות בשנים האחרונות, עיקר התלונות מתייחסות להנחות שונות אשר הובטחו לצרכנים ולא קויימו במלואם, הוספת שירותים ותשלומים ללא הסכמת הצרכן, אי מתן חוזים מפורטים, זמני המתנה ממושכים למענה טלפוני, אי הגעת טכנאים בזמן, תלונות על חיובים מופרזים בארץ ובחו"ל,

מכשירים מקולקלים ועוד...

**רהיטים (כ–12%)**

גם תחום הרהיטים מקפיד כאמור לשמור על מקום גבוה "במצעד" התלונות השנתי. התלונות הן בעיקר על מוצרים פגומים, אי אספקה במועד, אי התאמה בין ההזמנה לבין מה שסופק בפועל, חנויות שהפסיקו לפעול, אי קיום תקנות ביטול עסקה, דרישה לקנס גבוה ממה שהחוק מתיר בעת ביטול עסקה, מחלוקת בשאלת "ההזמנה המיוחדת", מחלוקת - בעניין דמי ההובלה וכו'.

**בעלי מלאכה שונים ונותני שירותים (כ-9%)**

תלונות אלו הינן כנגד בעלי מקצועות כגון: חשמלאים, אינסטלטורים, שיפוצניקים ובעלי מלאכה אחרים אשר מבצעים עבודות לרוב בביתם של הצרכנים, והמחלוקות מתעוררות בשאלה של המחיר הסופי, איכות העבודה והאחריות בגין העבודה שבוצעה.

כמו כן בדרך כלל אין חוזה מסודר בין הצדדים, ולכן המחלוקות הינן על הבטחות והסכמים אשר ברוב המקרים נאמרו רק בעל פה, איחורים בסיום העבודה, דרישות לתוספת מחיר תוך כדי עבודה בניגוד לסיכום ועוד.

**ביגוד והנעלה (כ-8% )**

עוד תחום בעל מיקום גבוה יחסית "במצעד" התלונות. התלונות נסובות בעיקר על מוצרים בעלי פגמים שלא תמיד מתגלים בשעת הקנייה, אי קיום התקנות המאפשרות החזרת בגדים ונעליים תוך יומיים מיום הרכישה, ומחלוקת בשאלת הפרשנות של תקנות אלו, פרסומים לא מדוייקים ומטעים של מבצעים, איכות ירודה של המוצרים וכיוצ"ב.

**עסקאות שיווק מרחוק (כ-7%)**

הכוונה בעיקר לתלונות כנגד חברות העוסקות בשיווק אגרסיבי של מוצרים שונים דרך הטלפון, כאשר הפנייה הראשונית ללקוח היא "זכית", "הגרלת", "מגיע לך" וכיוצ"ב, כדי לפתות את הצרכן. בפועל מתברר לעיתים כי יש פער גדול בין "ההזמנה" כפי שהצרכן הבין לבין מה שסופק בפועל, הן בסכומי החייבים הן בסוגי המוצרים, או שמתברר כי ה"מתנה" וה"זכייה" עולות ממון רב.

כמו כן תלונות רבות בתחום זה עוסקות באי קיום החוק המאפשר ביטול עסקאות אלו והתחמקויות שונות של חברות אלו מקיום חובתן לבטל את העסקאות כגון אלו. בחודש אוגוסט 2016 חוקק חוק חדש שמאפשר לאוכלוסיות של מוגבלים, עולים חדשים ומבוגרים לבטל עסקאות אלו תוך 4 חודשים.

**ביטוחים שונים (כ- 6%)**

בתחום זה היתה השנה עלייה משמעותית במספרי התלונות, הכוונה הינה בעיקר לביטוחים של חברות פרטיות אשר עושות ביטוחים משלימים לביטוחים של מכשירים חשמליים שמסתיימת תקופת האחריות שלהם המוסדרת בחוק. כאשר הצרכנים באים לממש את הביטוח מתגלים קשיים בפרשנות של ההסכמים ומתגלות "אותיות קטנות" רבות שמונעות מהצרכנים קבלת ביטוח מלא כפי שסברו שיש להם בעת שעשו את הביטוח.

**תיירות ונופש (כ-4%)**

פערים בין ההבטחות בעניין החופשה לפני קיומה לבין ביצועה בפועל. ויכוח בשאלת האחריות בעניין הנזקים שנגרמו לצרכן – על הסוכנות? על האמרגן? על בעלי המלון? וכו' כל גורם מנסה להפיל את האחריות על משנהו והצרכן הקטן נופל בין הכיסאות.

תפוסת יתר בבתי המלון שאליהם בוצעה ההזמנה, אי גילוי נאות באשר לאיכות המלון ו/או מיקומו, תלונות בעניין טיסות שיצאו באיחור רב, מזוודות שלא הגיעו בזמן או אבדו. אי התייחסות לתלונות מצד החברות שאליהן הוגשו התלונות.

פרשנות שונה בענין ביטול עסקת מכר מרחוק בעניין של הזמנות טיסות וחדרים.

**ציוד לבית ולגן (כ-4%)**

מוצרים שונים שנקנו על ידי הצרכנים לשימוש בבית או בגן והתגלו בהם פגמים. קשיים בביטול עסקאות אלו בהתאם לתקנות ביטול עסקה.

**רשתות מזון (3%)**

הכוונה לתלונות נגד רשתות מזון ו/או מוצרי מזון, מוצרים מאיכות ירודה או מקולקלים, פרסומים מטעים לכאורה וכו'.

**מטהרי מים ומתקני שתייה ביתיים (3%)**

התלונות הן כנגד חברות המתקינות מטהרי מים ומתקני שתיה ביתיים, בעניין התקנה לקויה, שירות לקויי, אי קיום אחריות, קשיים בביטולים העסקאות וכיוצ"ב.